

# Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan selvitys vuodelta 2024

SELVITYS POTILAIEN JA ASIAKKAIDEN ASEMAN JA  
OIKEUKSIEN KEHITYKSESTÄ VARSINAIS-SUOMEN  
HYVINVOINTIALUEELLA

# Sisällysluettelo

Sisällysluettelo .....	1
Taulukko- ja kuvaluettelo .....	2
Tiivistelmä.....	3
1. Johdanto.....	4
2. Asiavastaavayksikön toiminta.....	5
3. Potilasasiavastaavan ja sosiaaliasiavastaavan kelpoisuus ja tehtävät.....	6
4. Potilasasiavastaaville tulleet yhteydenotot vuonna 2024 .....	9
4.1 Potilasasiavastaaville tulleiden yhteydenottojen aiheet .....	13
5. Sosiaaliasiavastaaville tulleet yhteydenotot vuonna 2024.....	15
5.1 Sosiaaliasiavastaaville tulleiden yhteydenottojen tehtäväalueet .....	17
6. Asiavastaavien huomioita potilaan ja asiakkaan oikeuksien toteutumisessa .....	19
6.1 Yhteydenotot yksityisiin palveluntuottajiin liittyen .....	20
6.2 Kielellisten oikeuksien toteutuminen .....	21
6.2.1 Yhteydenotot kielellisissä oikeuksissa .....	22
6.3 Heikossa ja haavoittuvassa asemassa olevat asiakkaat ja potilaat .....	23
6.4 Asiakasohjausryhmät.....	23
6.5 Vammaispalvelulain muutos .....	25
7. Varhan yhteistoimintaneuvotteluiden vaikutus asiavastaavayksikön toimintaan .....	25
8. Asiavastaavien työn laadunhallinta.....	26
Lopuksi .....	27
Lähdeluettelo .....	29

## Taulukko- ja kuvaluettelo

Taulukko 1. <i>Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien yhteydenotot</i> .....	5
Taulukko 2. <i>Asiatapahtumien jakauma Tyks Sairaalapalveluissa</i> .....	11
Taulukko 3. <i>Asiatapahtumien jakauma Varhan sote-alueilla</i> .....	12
Kuva 1. <i>Potilasasiavastaavien yhteydenottojen aiheet</i> .....	10
Kuva 2. <i>Hoidon laatuun liittyvät yhteydenotot eriteltyinä</i> .....	13
Kuva 3. <i>Vahinkoasioihin liittyvät yhteydenotot eriteltyinä</i> .....	14
Kuva 4. <i>Hoitoon pääsyyn liittyvien yhteydenottojen jakautuminen</i> .....	14
Kuva 5. <i>Sosiaaliasiavastaavan yhteydenotot tehtäväalueittain</i> .....	16
Kuva 6. <i>Sosiaaliasiavastaaville tulleiden yhteydenottojen syyt</i> .....	19

## Tiivistelmä

1.1.2024 voimaan tullut laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023) velvoittaa sosiaali- ja potilasasiavastaavia seuraamaan potilaiden ja asiakkaiden aseman ja oikeuksien kehittymistä alueellaan sekä laatimaan siitä vuosittain selvityksen aluehallitukselle. Lisäksi uuden lain myötä potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toiminta järjestetään kokonaan julkisena palveluna.

Varsinais-Suomen hyvinvointialueen potilas- ja sosiaaliasiavastaavayksikön tilastoituja yhteydenottoja oli 4256 kappaletta. Sosiaaliasiavastaaville tulleita tilastoituja yhteydenottoja oli 716 kappaletta. Potilasasiavastaavat tilastoivat vuonna 2024 yhteensä 3540 yhteydenottoa, jotka koostuivat 2730 asiatapahtumasta. Yhteydenottoja on määrällisesti enemmän kuin asiatapahtumia, koska osassa asioista potilas tai läheinen on potilasasiavastaavaan yhteydessä useamman kerran yhden asiatapahtuman osalta. Potilasasiavastaavien kolme yleisintä yhteydenoton syytä oli hoidon laatuun, vahinkoasioihin sekä hoitoon pääsyyn liittyvät asiat. Sosiaaliasiavastaavien kolme yleisintä yhteydenoton syytä oli tiedon tarve, päätöksiin ja sopimukseen liittyvät asiat sekä palvelun toteuttaminen. Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien yhteydenottojen yleisimmät aiheet ovat pysyneet melko muuttumattomina verrattuna aikaisempiin vuosiin.

Suurin osa yhteydenotoista koskee julkisia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita. Yksityisiä terveydenhuollon palveluntuottajia koskevia yhteydenottoja tuli potilasasiavastaaville 115 kappaletta. Sosiaaliasiavastaavien osalta tilastoitua tietoa yksityisiä sosiaalihuollon palveluntuottajia koskevista yhteydenotoista ei ole saatavilla vuoden 2024 osalta. Sosiaaliasiavastaavien yhteydenotoista suurin osa koski lastensuojelua (154 yhteydenottoa), iäkkäiden palveluita (108 yhteydenottoa) sekä vammaispalveluita (83 yhteydenottoa).

Suurin osa potilas- ja sosiaaliasiavastaaville tulevista yhteydenotoista tulee puhelimitse. Potilasasiavastaaville puhelimitse tulee noin 76 % yhteydenotoista ja sosiaaliasiavastaaville noin 68 % yhteydenotoista. Sähköistä asiointia potilasasiavastaavan kanssa asiointiin käyttäen noin 24 % yhteydenottajista ja sosiaaliasiavastaavien yhteydenottajista 29 %. Sähköinen asiointikanava voi olla sähköposti, vahvan tunnistautumisen kautta tapahtuva Suomi.fi-viestipalvelu sekä potilasasiavastaavilla käytössä oleva chat-palvelu. Tarvittaessa yhteydenottajia tavataan sovitusti ajanvarauksella Kauppatorin Monitorissa, joka on Turun kaupungin, Kelan ja Varsinais-Suomen hyvinvointialueen yhteinen keskitetty asiakaspalvelupiste.

Hyvinvointialueelle siirtymisen, potilasasiavastaavien tilastointiohjelman luokittelun ja tietosisältöjen kansallisen yhtenäistämisen sekä potilas- ja sosiaaliasiavastaaville säädetyn lain (739/2023) voimaantulon vuoksi, tilastoidut yhteydenottomäärät tai yhteydenottojen aiheet eivät ole kaikilta osin vertailukelpoisia aiempien vuosien kanssa. Näin ollen myöskään luotettavaa kuvaa potilaiden ja asiakkaiden aseman pitempiäaikaisesta kehityksestä Varsinais-Suomen hyvinvointialueella ei voida kaikilta osin vielä tässä vaiheessa muodostaa.

# 1. Johdanto

Varsinais-Suomen hyvinvointialue (Varha) koostuu 27 kunnasta, lähes 500 000 asukkaasta ja noin 24 000 työntekijästä. Varhalla on järjestämisvastuu koko alueensa potilas- ja sosiaaliasiavastaavatoiminnasta. Järjestämisvastuu kattaa sekä julkisen että yksityisen terveydenhuollon, sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen, eli yksityisillä terveydenhuollon toimijoilla ei enää ole omia potilasasiavastaavia. Varsinais-Suomen hyvinvointialue kuuluu Länsi-Suomen yhteistyöalueeseen. Varsinais-Suomen hyvinvointialue on kaksikielinen hyvinvointialue. Noin 5,7 prosenttia alueen väestöstä on ruotsinkielisiä. Kaksikielisyys on Varhassa lakisääteinen velvoite.

Varhalla toimii potilas- ja sosiaaliasiavastaavayksikkö, jonka keskeisimpiä tehtäviä on neuvoa ja ohjata yhteydenottajia potilaiden ja asiakkaiden oikeuksissa terveydenhuollossa, sosiaalihuollossa ja varhaiskasvatuksessa. Vuonna 2024 asiavastaavayksikkö kuului Järjestämisen palvelujen tulosryhmään. Yksikkö toimii itsenäisesti ja riippumattomasti järjestämisjohtajan alaisuudessa. Yksikön lähiesihenkilönä toimii johtava potilas- ja sosiaaliasiavastaava.

1.1.2024 voimaan tullut laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023) toi mukanaan muutoksia asiavastaavatyöhön. Yksi näistä muutoksista on vuosittaisen selvityksen laatiminen hyvinvointialueen aluehallitukselle potilaan ja asiakkaan aseman ja oikeuksien kehityksestä alueellaan. Selvitys kokoaa yhteen asiavastaavien huomioita ja perustuu vuonna 2024 tulleisiin yhteydenottoihin. Tässä selvityksessä tarkastellaan potilas- ja sosiaaliasiavastaavien tilastoitujen yhteydenottojen pohjalta muodostunutta käsitystä potilaan ja asiakkaan aseman ja oikeuksien kehittymisestä Varsinais-Suomen hyvinvointialueella. Yksityiskohtaisempi tulos- tai palvelualuekohtainen tarkastelu rajataan tämän selvityksen ulkopuolelle.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien yhteydenotoista saatavan tiedon laajempi sisällöllinen analysointi edellyttää runsasta manuaalista aineiston läpikäymistä ja analysointia. Jatkossa olisi tärkeää saada tilastointiohjelman raportointitoiminto vastaamaan paremmin käyttäjien tarpeita, jolloin myös tilastoidun tiedon hyödynnettävyys paranisi. Varhan potilasasiavastaavat ovat pyynnöstä laatineet yksityiskohtaisempia raportteja pyytäjän tiedontarpeiden sekä saatavilla olevan tilastoidun tiedon pohjalta.

## 2. Asiavastaavayksikön toiminta

Hyvinvointialueiden asiavastaavatoiminta perustuu 1.1.2024 voimaan tulleeseen lakiin potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023). Laki uudisti asiavastaavatyötä monella tapaa, minkä vuoksi sitä käydään tässä selvityksessä läpi tarkemmin kuin jatkossa on tarpeellista.

Johdannossa mainittu asiavastaavatoiminnan järjestämisvastuun siirtyminen kokonaisuudessaan hyvinvointialueille (739/2023. 2§), vuosiselvityksen laatiminen aluehallitukselle (739/2023. 2§) ja yhteydenottajan tietojen tarkempi dokumentointi (739/2023. 11§) ovat uuden lain merkittävimpiä muutoksia. Lain myötä ammattinimike vaihtui potilasasiamiehestä ja sosiaaliasiamiehestä potilasasiavastaavaan ja sosiaaliasiavastaavaan. Sukupuolineutraaliuden näkökulmasta uudistus oli tervetullut, mutta nimike ei kuvaa selkeästi kansalaisille sitä, mitä asiavastaavien työ on. Potilas- ja sosiaaliasiavastaavat eivät vastaa sosiaali- tai terveydenhuollon toiminnasta vaan ovat puolueettomia asiantuntijoita.

Varhan potilas- ja sosiaaliasiavastaavat neuvovat ja ohjaavat hyvinvointialueen asiakkaita, potilaita, omaisia tai muita läheisiä ja henkilöstöä potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992), sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) ja varhaiskasvatuslain (540/2018) soveltamiseen liittyvissä asioissa. Yksikössä hoidettiin vuonna 2024 yhteensä 4256 yhteydenottoa. Vuonna 2024 potilasasiavastaavat tilastoivat 3540 yhteydenottoa 2730 eri asiatahtumana. Sosiaaliasiavastaavien tilastoituja yhteydenottoja oli 716 kappaletta (Taulukko 1. potilas- ja sosiaaliasiavastaavien yhteydenotot).

2024	Yhteydenotot	Asiatahtumat
Potilasasiavastaavat	3540	2730
Sosiaaliasiavastaavat	716	ei tilastoitua tietoa

Taulukko 1. Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien yhteydenotot.

Potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien palvelut ovat yhteydenottajille maksuttomia. Toiminta on riippumatonta ja järjestettävä yhtenäisenä hallinnollisena kokonaisuutena erillään hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämiseen ja tuottamiseen liittyvistä

tehtävistä. Asiavastaavien toiminnasta, nimistä, yhteystiedoista ja vastuuhenkilöiden nimistä ja yhteystiedoista pitää tiedottaa internetissä ja muilla saavutettavilla tavoilla. (739/2023. 2§.)

Hyvinvointialueen pitää nimetä potilas- ja sosiaaliasiavastaavatoiminnalle vastuuhenkilö, jos tehtäviä hoitaa useampi kuin yksi asiavastaava. Lisäksi laki edellyttää, että hyvinvointialue nimeää *riittävästi* asiavastaavia palvelutarpeen turvaamiseksi. Laissa ei ole kuitenkaan tarkemmin säädetty esimerkiksi asiavastaavien määrästä suhteessa hyvinvointialueen asukas pohjaan. Riittävän resursoinnin tulkinnanvaraisuus onkin johtanut merkittäviin resursoinnin eroavaisuuksiin hyvinvointialueiden välillä. Varhan asiavastaavayksikössä toimii seitsemän asiavastaavaa ja yksi asiavastaavatoiminnan vastuuhenkilö. Kansallisesti tarkasteltuna Varhan asiavastaavayksikön resurssi on hyvä. Riittävä resursointi on mahdollistanut asiakkaiden ja potilaiden aseman ja oikeuksien edistämisen monipuolisesti mm. jalkautumalla Varhan alueella kuntalaisten pariin erilaisissa Varhan järjestämissä tapahtumissa, erilaisten puheenvuorojen pitämällä, viestintämateriaalin tuottamisella sekä sidosryhmäyhteistyöllä. Erityistä kiitosta Varhan alueen asukkailta asiavastaavat ovat saaneet jalkautumisesta kuntalaisten pariin.

Aluehallitukselle annettava vuosittainen selvitys annetaan tiedoksi myös hyvinvointialueen alueen kuntien kunnanhallituksille ja aluehallintovirastolle sekä tarvittaessa muille lain 739/2023 2 §:n 1 momentissa tarkoitettujen palvelujen järjestäjille ja tuottajille. Lisäksi selvitys on julkaistava ja siitä on tiedotettava hyvinvointialueen internetissä (739/2023 8§). Asiavastaavatoiminnan vastuuhenkilö kokoaa selvityksen yhdessä potilas- ja sosiaaliasiavastaavien kanssa.

### 3. Potilasasiavastaavan ja sosiaaliasiavastaavan kelpoisuus ja tehtävät

Potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien kelpoisuudesta ja työtehtävistä säädetään laissa (739/2023. 6§, 8§). Asiavastaavana voi toimia henkilö, jolla on tehtävään soveltuva ylempi korkeakoulututkinto ja tehtävän edellyttämä tehtäväalan tuntemus. Lisäksi Varha edellyttää kaksikielisenä hyvinvointialueena asiavastaavilta tyydyttävää ruotsin kielen osaamista.

Potilas- tai sosiaaliasiavastaavan lakisääteisinä tehtävinä on

1) neuvoa potilaita potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992), jäljempänä *potilaslaki* / asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain

(812/2000), jäljempänä *sosiaalihuollon asiakaslaki*, ja varhaiskasvatuslain (540/2018) soveltamiseen liittyvissä asioissa;

- 2) neuvoa ja tarvittaessa avustaa potilasta/asiakasta tai potilaan/asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä potilaslain 10 §:ssä/ sosiaalihuollon asiakaslain 23§:ssä/varhaiskasvatuslain 54§:ssä tarkoitetun muistutuksen tekemisessä;
- 3) neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu potilaan terveydenhuollon/ asiakkaan sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa;
- 4) tiedottaa potilaan/asiakkaan oikeuksista;
- 5) koota tietoa potilaiden/asiakkaiden yhteydenotoista ja seurata potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä; sekä
- 6) toimia 1–5 kohdassa säädettyjen tehtäviensä lisäksi muutenkin potilaan/asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavatoiminnan vastuuhenkilön lakisääteisenä tehtävänä on

- 1) ohjata ja koordinoida potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien toimintaa;
- 2) kehittää osaltaan potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien osaamista ja toimintaa;
- 3) seurata potilaiden ja asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä ja koota siitä yhdessä potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien kanssa vuosittain selvitys aluehallitukselle; sekä
- 4) tehdä yhteistyötä eri sosiaali- ja terveydenhuollon ja varhaiskasvatuksen viranomaisten ja palveluntuottajien kanssa asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Asiavastaavatoiminta on luottamuksellista ja puolueetonta. Asiavastaavat eivät ota kantaa hoidon tai palvelun laatuun tai asianmukaisuuteen. Asiavastaavat auttavat kaikkia yhteydenottajia yhdenvertaisesti ja ketään syrjimättä. Myös henkilökunnan neuvominen potilaan ja asiakkaan oikeuksien toteutumisessa on osa asiavastaavan työtä.

Asiavastaavatoiminnassa painottuu potilaan, asiakkaan tai laillisen edustajan ohjaus ja neuvonta siten, että yhteydenottaja kykenee itse edistämään omaa asiaansa. Asiavastaava ei toimi yksittäisen asiakkaan tai potilaan hallintolain (434/2003) 12 §:ssä tarkoitettuna asiamiehenä tai avustajana. Tarvittaessa asiavastaava avustaa potilasta, asiakasta tai muuta

laillista toimijaa potilaslain (785/1992) 10 §:ssä, asiakaslain (812/2000) 23 §:ssä ja varhaiskasvatuslain (540/2018) 54 §:ssä tarkoitetun muistutuksen teossa. Muistutuksessa avustamisessa on huomioitava, että potilas- tai sosiaaliasiavastaava avustaa tarvittaessa muistutuksen laatimisessa kirjoittamalla muistutuksen potilaan, hänen laillisen edustajansa tai hänen omaisensa tai muun läheisensä kertoman perusteella, mikäli potilas tai asiakas ei itse tähän kykene esimerkiksi sairauden, vammaisuuden tai käyttämänsä kielen vuoksi. Lähtökohtaisesti potilas tai asiakas, hänen laillinen edustajansa tai hänen omaisensa tai muu läheisensä laatii muistutuksen itse, jos hän tähän kykenee (HE 300/2022.)

Varhalla muistutukset toimitetaan hyvinvointialueen kirjaamoon. Potilas- tai sosiaaliasiavastaava ei varsinaisesti käsittele muistutuksia, eikä muistutusvastaukset tule potilas- tai sosiaaliasiavastaaville.

Muistutuksen lisäksi potilailta ja asiakkailta on muitakin oikeusturvakeinoja, kuten esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollon kantelu, potilas- tai lääkevahinkoilmoitus, vahingonkorvaushakemus ja omien potilas- tai asiakastietojen oikaisuvaatimus. Nämä oikeusturvakeinot on jätetty lakisääteisen avustamisvelvoitteen ulkopuolelle. Niissä potilas- tai sosiaaliasiavastaava antaa ohjausta ja neuvontaa. Potilas- ja sosiaaliasiavastavalain yhtenä tarkoituksena oli yhtenäistää käytäntöjä sekä varmistaa palveluiden tasalaatuisuus ja tasa-arvoisuus (HE 300/2022).

Varhalla toimivat potilas- ja sosiaaliasiavastaavat avustavat lain velvoitteen mukaisesti muistutusten laatimisessa. Erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden ja potilaiden oikeusturvan edistämiseksi heidät pyritään tarvittaessa ohjaamaan muiden soveltuvien palveluiden tai ammattiryhmien tarjoaman tuen piiriin. Mikäli muuta apua ei ole saatavilla ja asiakas tai potilas on erityisen haavoittuvassa asemassa, tai potilaan tai asiakkaan oikeudet on vaarassa jäädä toteutumatta, on Varhan asiavastaava poikkeuksellisesti avustanut myös muiden oikeusturvakeinojen käytössä.

Asiavastaavan lakisääteisiin tehtäviin kuuluu myös muu potilaan ja asiakkaan oikeuksien edistäminen ja niistä tiedottaminen. Varhan asiavastaavat ovat esimerkiksi pitäneet puheenvuoroja potilaan ja asiakkaan oikeuksista ja asiavastaavatoiminnasta Varhan yksiköissä, oppilaitoksissa sekä eri järjestöjen tilaisuuksissa. Asiavastaavat ovat myös järjestäneet koulutuksia Varhan henkilökunnalle ja asukkaille ja tehneet muutenkin yhteistyötä alueen toimijoiden kanssa. Yhteistyötä on tehty myös Varhan viestinnän kanssa sosiaalisen median kanavissa mm. potilaan oikeuksien päivänä 18.4. tiedottamalla potilaan oikeuksista ja

potilasasiavastaavatoiminnasta. Asiavastaavat ovat olleet mukana Varhan vanhusneuvoston organisoimilla kuntakierroksilla kertomassa asiakkaan ja potilaiden asemasta ja oikeuksista sekä asiavastaavatoiminnasta Varhan kuntien asukkaille.

Muuhun potilaan ja asiakkaan oikeuksien edistämiseen liittyy myös erilaisten ilmiöiden tunnistaminen ja niihin reagointi. Asiavastaavat saavat yhteydenotoista arvokasta tietoa potilaiden ja asiakkaiden kokemista epäkohdista. Yhteydenottojen perusteella on järjestetty yhteistyöpalavereita esimerkiksi Varhan asiakaslaskutuksen, asiakirjahallinnon ja potilaskuljetuksen kanssa, pyydetty Omakantaan liittyvää täydennyskoulutusta ja kutsuttu asiavastaavien pitämiin koulutuksiin puhujiksi asiantuntijoita aiheista, jotka potilaita ja asiakkaita ovat erityisesti mietityttäneet. Lisäksi Varhan potilasasiavastaavat ovat olleet yhteydessä niihin yksityisiin terveydenhuollon palveluntuottajiin, joiden nettisivuilta on puuttunut oleellista tietoa esimerkiksi asiavastaavatoiminnasta tai potilaan oikeudesta laatia muistutus.

Käytännön työtä hoidetaan puhelimitse, sähköisesti ja erikseen sovitulla tapaamisilla suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Muunkielisten asiakkaiden kanssa käytetään tarvittaessa tulkkia. Kielilain (423/2003) mukana ihmisellä on oikeus saada tulkkauspalveluita, jos hän ei osaa suomen tai ruotsin kieltä tai hän ei vammaisuutensa tai sairautensa vuoksi voi tulla ymmärretyksi. Tulkin tilannut viranomaisena maksaa tulkkauksesta aiheutuvat kulut, koska laki velvoittaa viranomaisen järjestämään tulkkauksen tarvittaessa. Pakolaistaustaisten asiakkaiden ja potilaiden osalta valtio korvaa kunnille aiheutuneet tulkkauskustannukset. Vuonna 2024 Varhan asiavastaavat käyttivät tulkkeja seitsemän kertaa. Tulkkausta tarvittiin arabian, kurdin, somalin ja turkin kielille.

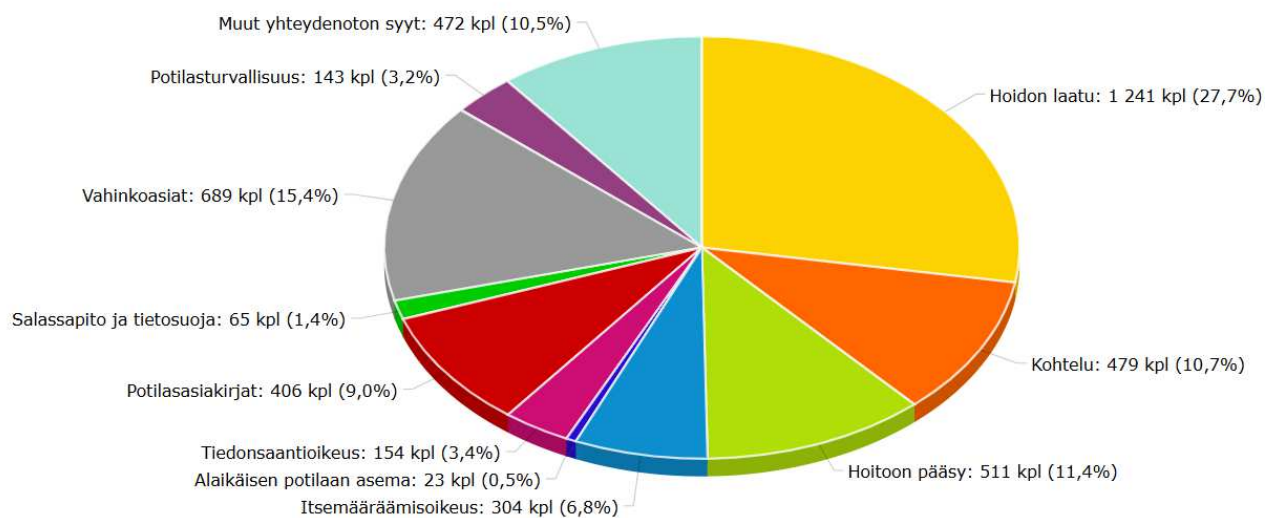
#### 4. Potilasasiavastaaville tulleet yhteydenotot vuonna 2024

Potilasasiavastaaville tulleista yhteydenotoista suurin osa tulee puhelimitse (76 %). Yhteydenotoista yhteydenottajana on potilas itse 69 %:ssa yhteydenotoista. Ruotsia asiointikielenään käyttäviä oli 0,3 % yhteydenottajista (11 kpl), ja englantia asiointikielenä käyttäneitä oli 0,25 % (9 yhteydenottajaa). Sähköistä asiointia käyttää noin 24 % yhteydenottajista. Sähköinen asiointikanava voi olla sähköposti, vahvan tunnistautumisen

kautta tapahtuva Suomi.fi-viestipalvelu sekä potilasasiavastaavilla käytössä oleva chat-palvelu. Kirjepostia potilasasiavastaavat saivat alle kymmenen kappaletta.

Potilasasiavastaavat tilastoivat vuonna 2024 yhteensä 3540 yhteydenottoa 2730 eri asiatapahtumana. Yksi asiatapahtuma saattaa sisältää useita yhteydenottoja samasta asiasta, minkä vuoksi yhteydenottojen määrä on suurempi kuin asiatapahtumien määrä. Toisaalta taas kaikki potilas- tai sosiaaliasiavastaaville tulevat yhteydenotot eivät ole asiatapahtumina kirjattavia yhteydenottoja. Tällaisia ovat esimerkiksi potilas- ja sosiaaliasiavastaaville tulevat kansalaisten yhteydenotot, jotka saattavat liittyä jonkinlaiseen yleiseen neuvontaan, joka ei liity sosiaali- tai terveydenhuoltoon. Ei ole tavatonta, että asiavastaava saa yhteydenoton, jossa yhteydenottaja toteaa alkuun, että asia ei todennäköisesti kuulu asiavastaavan tehtäviin, mutta yhteydenottaja ei tiedä muutakaan tahoja, johon olisi yhteydessä.

Yhteydenotoista tilastoidaan myös yhteydenoton aiheet. Varhan asiavastaavien käytössä olevassa tilastointiohjelmassa on mahdollisuus tarvittaessa valita yhdelle yhteydenotolle useampi yhteydenoton syy. Kaikkien hyvinvointialueiden potilas- tai sosiaaliasiavastaavilla monivalintamahdollisuutta ei ole, vaan yhteydenoton syyksi voi valita ainoastaan yhden vaihtoehdon. Tämä on tärkeä tiedostaa, mikäli potilasasiavastaaville tulleiden yhteydenottojen syitä haluaa tarkastella kansallisesti tai tehdä vertailua eri hyvinvointialueiden välillä. Varhan potilasasiavastaaville tulleiden yhteydenottojen kolme yleisintä aihetta liittyivät hoidon laatuun, vahinkoasioihin sekä hoitoon pääsyyn. (kuva 1. Potilasasiavastaavien yhteydenottojen aiheet). Näitä tarkastellaan tarkemmin seuraavassa luvussa (4.1 potilasasiavastaaville tulleiden yhteydenottojen aiheet).



Kuva 1. Potilasasiavastaavien yhteydenottojen aiheet.

Potilasasiavastaavien tilastoimista asiatapahtumista suurin osa kohdistui erikoissairaanhoidon eli Tyks sairaalapalveluihin (Taulukko 2. Asiatapahtumien jakauma Tyks Sairaalapalveluissa). Tulosryhmittäin tarkasteltuna eniten asiatapahtumia kirjattiin Tyks Akuuttiin (270 kpl). Tyks Akuutti jakautuu Turun, Salon, Loimaan ja Uudenkaupungin päivystyspisteisiin. Toiseksi eniten asiatapahtumia kirjattiin psykiatrian tulosryhmälle (255 kpl). Psykiatrian tulosryhmään kuuluvat lastenpsykiatria, nuorisopsykiatria, psykoosit sekä vanhus, neuro- ja riippuvuuspsykiatria. Tyks psykiatrian mielialahäiriöiden ja akuuttipsykiatrian palvelualueet yhdistyivät 1.4.2024 yhdeksi palvelualueeksi. Kolmanneksi eniten asiatapahtumia tilastoitiin Operatiivisen ja syöpätautien tulosryhmälle (175 kpl). Operatiivisen ja syöpätautien tulosryhmään kuuluvat korvaklinikka, plastiikka- ja yleiskirurgia, silmäklinikka, suu- ja leukasairaudet sekä syöpäsairaudet.

<b>Tyks sairaalapalvelut</b>	<b>Asiatapahtumat</b>
<u>Tyks</u> Akuutti	295
Psykiatria	255
Operatiivinen ja Syöpätaudit	175
<u>Tyks</u> Neurokeskus	117
<u>Tyks</u> Orto	116
Medisiininen ja geriatria	92
Vatsatoimialue	57
Naistenklinikka	56
Lasten ja nuorten klinikka	37
Sydänkeskus	35
Yleislääketieteen ja kuntoutuksen osastopalvelut	32
<u>Totek</u>	27
Asiantuntijapalvelut	20
<u>Tyks</u> Laboratoriot	13
<u>Tyks</u> Kuvantaminen	11
Lääkehuolto	0
<b>Yhteensä</b>	<b>1338</b>

Taulukko 2. Asiatapahtumien jakauma Tyks Sairaalapalveluissa

Varhan sote-alueilla asiatapahtumien määrissä oli runsasta hajontaa. (Taulukko 3. Asiatapahtumien jakauma Varhan sote-alueilla). Eniten asiatapahtumia tilastoitiin alueelle 8, joka kattaa Turun alueen, Kirkkotien, Mäntymäen ja Varissuon (102 asiatapahtumaa). Seuraavaksi eniten asiatapahtumia kirjattiin alueelle 7, joka kattaa Turun keskustan ja Runosmäen (63 asiatapahtumaa). Niin ikään 63 asiatapahtumaa on tilastoitu sote-alueelle 6, johon kuuluu Halikko, Kiikala, Kisko, Kuusjoki, Perniö, Salo, Somero ja Suomensjärvi.

Suurin osa sote-alueiden asiatapahtumista liittyi terveysaseman lääkäri- ja hoitajavastaanottoon (284 kpl), suun terveydenhuoltoon (76 kpl) ja mielenterveys- ja päihdepalveluihin (42 kpl). Koulu- ja opiskeluterveydenhuoltoon sekä neuvolatoimintaan kirjattiin yhteensä 28 asiatapahtumaa. Asiantuntijapalveluihin eli apuvälineyksikköön ja terapiapalveluihin kirjattiin 11 asiatapahtumaa. Edellä olevien 441 asiatapahtuman lisäksi potilasasiavastaavat kirjasiivat sote-alueille yhteensä 71 kotihoidon ja palveluasumisen asiatapahtumaa, jotka ovat sosiaalihuoltolain mukaisia sosiaalipalveluja. Kotihoitoon ja palveluasumiseen sisältyy lisäksi terveydenhoidollisia tehtäviä, kuten asiakkaan terveydentilan havainnointiin liittyviä toimenpiteitä sekä lääkehoitoa.

Varhan sote-alueet 2024 aluejaolla	Asiatapahtumat
Alue 1: Kustavi, Laitila, Masku, Pyhäranta, Taivassalo, Uusikaupunki, Vehmaa	45
Alue 2: Alastaro, Aura, Koski, Kyrö, Lieto, Loimaa, Marttila, Oripää, Riihikoski, Tarvasjoki, Yläne	52
Alue 3: Kaarina, Littoinen, Paimio, Piikkiö, Sauvo	51
Alue 4: Houtskär, Iniö, Kemiö, Korppoo, Nauvo, Parainen, Taalintehdas	14
Alue 5: Merimasku, Naantali, Raisio, Rusko, Rymättylä, Velkua	51
Alue 6: Halikko, Kiikala, Kisko, Kuusjoki, Perniö, Salo, Somero, Suomensjärvi	63
Alue 7: Turun keskusta, Runosmäki	63
Alue 8: Turun alue, Kirkkotie, Mäntymäki, Varissuo	102
<b>Yhteensä</b>	<b>441</b>

Taulukko 3. Asiatapahtumien jakauma Varhan sote-alueilla.

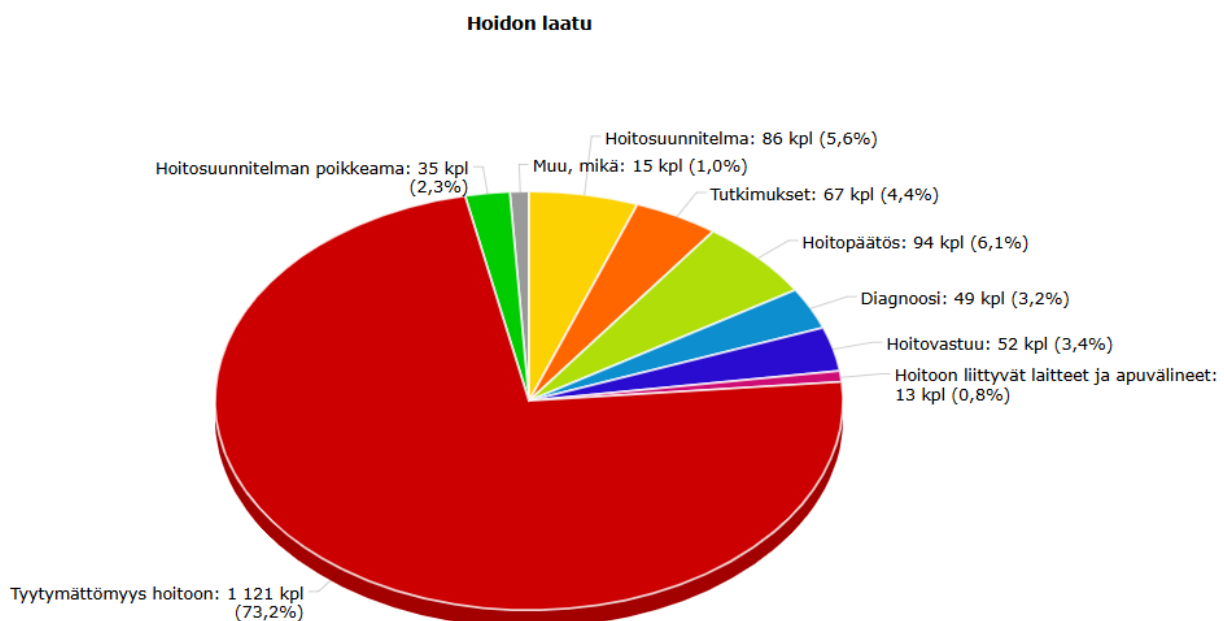
Yksityisiä palveluntuottajia koskien tilastoitiin 115 yhteydenottoa, 67 asiatapahtumana. Yhteydenottosyiksi on tilastoitu potilaan ja omaisen tiedonsaantioikeutta koskevia ongelmia, potilasvahinkoepäilyjä, tyytymättömyyttä hoidon laatuun (erityisesti psykoterapiaan ja hammaslääkäripalveluihin), puutteelliseksi tai virheelliseksi koettuja potilaskirjauksia, puutteelliseksi koettuja tutkimuksia sekä viiveitä ja virheitä diagnosoinnissa.

Lisäksi on tilastoitu 32 yhteydenottoa, jotka liittyivät toiseen hyvinvointialueeseen. Varhan asiavastaavat neuvovat muiden alueiden yhteydenottajia yleisellä tasolla, mutta tarvittaessa yhteydenottaja on ohjattu kääntymään oman alueen asiavastaavan puoleen.

Edellä avattujen asiatahtumien lisäksi potilasasiavastaavien tilastointijärjestelmään on tilastoitu 774 tarkemmin määrittelemätöntä asiatahtumaa. Näistä puuttuu tarkempi yksikkö tai yhteydenoton syy. Kaikki yhteydenottajat eivät halua kertoa, missä yksikössä he ovat asioineet, eikä hoitoyksikön ilmoittaminen ole edellytys neuvojen saamiselle. Asiavastaavien kanssa saa asioida myös anonymisti tai suojaamattoman sähköpostin välityksellä, jolloin neuvontaa annetaan yleisellä tasolla. Tarkemmin määrittelemättömät asiatahtumat liittyvät esimerkiksi Kelaan, vakuutusyhtiöön, poliisiin, käännöspalveluihin ja asiointipalveluihin. On myös tapauksia, joissa yhteydenoton syy ei ole tallentunut järjestelmään teknisten ongelmien vuoksi.

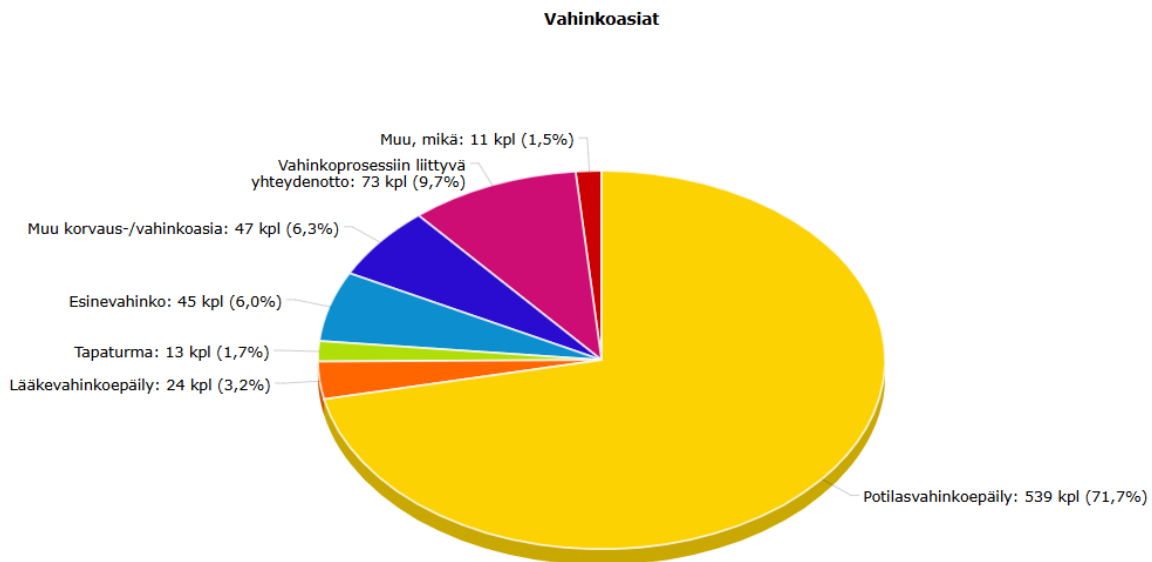
#### 4.1 Potilasasiavastaaville tulleiden yhteydenottojen aiheet

Kuvasta 1. (potilasasiavastaavien yhteydenottojen aiheet, s. 9), nähdään yhteydenottojen aiheiden jakauma. Yleisin yhteydenoton syy oli hoidon laatuun liittyvät yhteydenotot. Hoidon laatuun liittyviä yhteydenottoja tarkemmin tarkasteltaessa yhteydenotoissa korostui tyytymättömyys hoitoon. (Kuva 2. Hoidon laatuun liittyvät yhteydenotot eriteltynä).



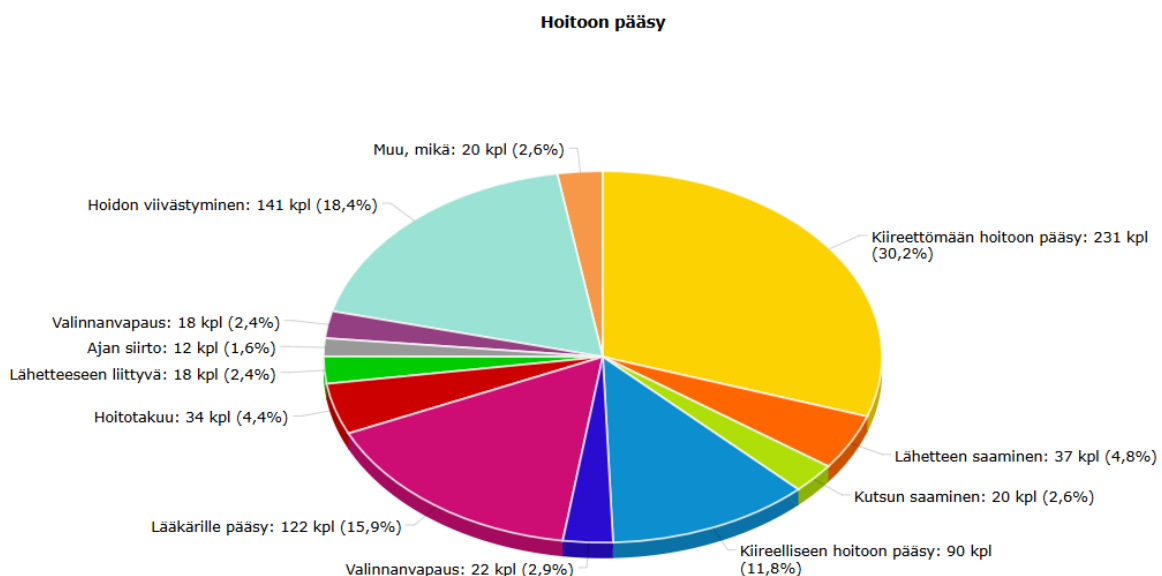
Kuva 2. Hoidon laatuun liittyvät yhteydenotot eriteltynä.

Vahinkoasioihin liittyvät yhteydenotot olivat toiseksi yleisimpiä yhteydenoton syitä. Vahinkoasioihin tilastoituja yhteydenottoja tarkemmin tarkasteltaessa, niihin liittyvissä yhteydenotoissa selkeästi yleisin yhteydenoton syy oli potilasvahinkoepäily (Kuva 3. Vahinkoasioihin liittyvät yhteydenotot eriteltynä).



Kuva 3. Vahinkoasioihin liittyvät yhteydenotot eriteltynä.

Hoitoon pääsyyn liittyviä yhteydenottoja tarkemmin tarkasteltaessa kiireettömään hoitoon pääsyyn liittyvät yhteydenotot olivat yleisimpiä. Myös hoidon viivästymiseen ja lääkärille pääsyyn liittyvät yhteydenotot nousivat esiin. (Kuva 4. Hoitoon pääsyyn liittyvien yhteydenottojen jakautuminen.)



Kuva 4. Hoitoon pääsyyn liittyvien yhteydenottojen jakautuminen.

Kohteluun liittyvistä yhteydenotoista (479 kpl) tavallisimmin yhteydenotto koski vuorovaikutukseen liittyvää asiaa (397 kpl). Potilasasiakirjoihin liittyviä yhteydenottoja oli kaikkiaan 406 kappaletta. Näistä yhteydenotoista suurin osa koski potilasasiakirjojen oikaisemista (170 kpl), potilasasiakirjamerkintöjä (151 kpl) sekä potilasasiakirjojen tarkastusoikeutta (97 kpl). Itsemääräämisoikeutta koskevissa yhteydenotoissa (304 kappaletta) korostui yhteisymmärrykseen ja osallisuuteen (229 kpl) sekä hoitopäätöksiin osallistumiseen liittyvät yhteydenotot (171 kpl). Tiedonsaantioikeuteen (154 kpl) liittyvissä yhteydenotoissa yleisin yhteydenoton syy liittyi potilaan tiedonsaantiin (90 kpl). Potilasturvallisuuteen liittyvissä yhteydenotoissa (143 kpl) korostui selkeästi turvattomuuden tunteeseen liittyvät yhteydenotot (109 kpl). Muihin yhteydenoton syihin tilastoitavista aiheista (472 kpl) yleisimmät yhteydenotot koskivat muistutusprosessiin liittyvää yhteydenottoa (159 kpl) sekä asiakasmaksuihin liittyviä yhteydenottoja (141 kpl).

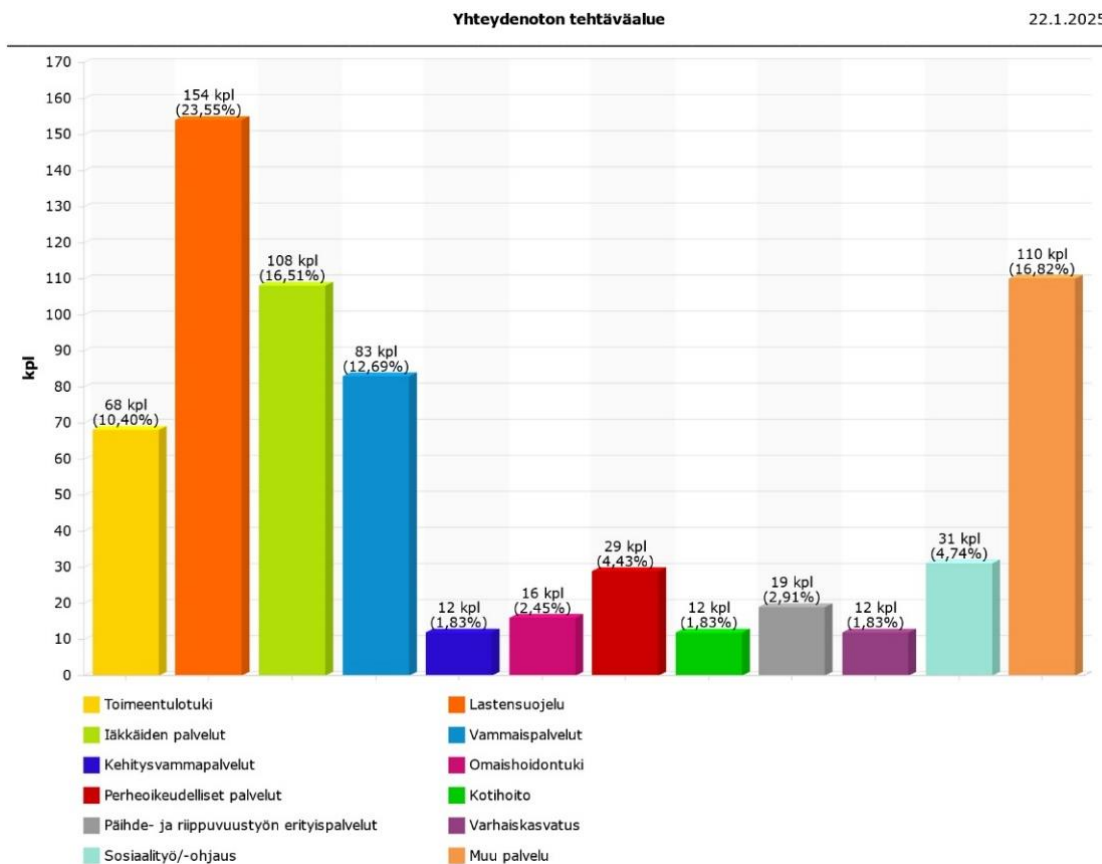
Potilasasiavastaavan yhteydenoton pohjalta antama ohjaus on monipuolista ja vaihtelevaa. Tavallisimmin ohjausta annettiin muistutukseen liittyen (60 % yhteydenotoissa). Yleistä oli myös ohjaus ja neuvonta potilaan oikeuksia koskien (38 % yhteydenotoista). Kolmanneksi yleisimmin annettiin ohjausta potilasvahinkoilmoitukseen liittyen (24 % yhteydenotoista). Muita aiheita, joissa yhteydenottajia ohjeistettiin, oli mm. vaaratapahtumailmoituksen tekeminen, Varhan palautekanavista kertominen, kanteluneuvonta, potilasasiakirjojen virheenoikaisumenettely, rekisteritietojen tarkastusoikeusmenettely, hallinto-oikeusvalitus, lääkevahinkoilmoitus, neuvonta koskien valitusta tietosuojavaltuutetulle, esinevahinkoilmoitus, käyttölokitietojen luovutusmenettely, selvityspyyntö lokitietojen käytöstä tietosuojavastaavalle sekä yhteydenoton ohjaus toimivaltaiselle viranomaiselle. Potilasasiavastaavat avustivat myös kirjallisen asiakirjan laatimisessa niin puhelimitse kuin henkilökohtaisissa tapaamisissakin.

## 5. Sosiaaliasiavastaaville tulleet yhteydenotot vuonna 2024

Sosiaaliasiavastaaville tulleista yhteydenotoista suurin osa tulee puhelimitse (68 %). Sähköisiä asiointikanavia käytti 29 % yhteydenottajista. Sosiaaliasiavastaavien yhteydenotoista 44 %:ssa yhteydenottaja on asiakas itse, ja 42 %:ssa asiakkaan omainen tai läheinen. Ruotsia äidinkielenään tai asiointikielenään käyttäviä oli ainoastaan kaksi yhteydenottajaa.

Sosiaaliasiavastaavat tilastoivat vuonna 2024 asiakkailta, omaisilta ja henkilöstöltä 716 yhteydenottoa. Alla olevassa kuvassa 5. (Sosiaaliasiavastaavan yhteydenotot tehtäväalueittain) näkyy yhteydenottojen jakautuminen tehtäväalueittain.

Sosiaaliasiavastaavien tilastointiohjelma vaihtui 1.3.2024. Sosiaaliasiavastaavien tilastointia kehitetään ja yhdenmukaistetaan, jotta myös asiakkaiden aseman ja oikeuksien toteutumisesta Varsinais-Suomen hyvinvointialueella saataisi kattavampaa ja luotettavaa tietoa. Tällä hetkellä tilastointi ei vastaa kaikilta osin toivottua tiedon tarvetta.



Kuva 5. Sosiaaliasiavastaavan yhteydenotot tehtäväalueittain

Kuvasta viisi on nähtävissä, että eniten yhteydenottoja tuli lastensuojeluun, iäkkäiden palveluihin ja vammaispalveluihin liittyen (Kuva 5. Sosiaaliasiavastaavan yhteydenotot tehtäväalueittain). Muihin kuin sosiaalihuollon palveluihin liittyviä yhteydenottoja tuli vuonna 2024 verrattain runsaasti (110 kpl). Nämä yhteydenotot koskivat muun muassa Kelaa, työvoimapalveluita ja Digi- ja väestötietoviraston toimintaa.

## 5.1 Sosiaaliasiavastaaville tulleiden yhteydenottojen tehtäväalueet

Alla on kuvailtu sosiaalihuollon tehtäväalueisiin liittyviä yhteydenottoja tarkemmin.

### Lastensuojelu

Yhteydenotot (154 kpl) ovat koskeneet tapaamisoikeutta ja yhteydenpidon rajoittamista, jälkihuollon itsenäistymisvaroja, omien asiakastietojen oikaisua, omaisen tiedonsaantioikeutta, kiireellistä sijoitusta, vastuuta sijoitetun lapsen kustannuksista, sijaishuoltopaikan valintaa, palvelutarpeen arviointia, kuntouttavaa perhetyötä, yhteyden saamista omaan sosiaalityöntekijään, alaikäisen asemaa ja itsemääräämisoikeutta, avohuoltoa, päihdeseuloja ja tyytymättömyyttä muistutusvastaukseen. Lisäksi on koettu tyytymättömyyttä saatuun kohteluun ja palveluun sosiaalihuollossa.

### Iäkkäiden palvelut

Yhteydenotot (108 kpl) ovat koskeneet palvelutarpeen arviointia ja palvelujen saamista, asiakasmaksuja ja ympärivuorokautisen palveluasumisen kuluja, valinnanvapautta ja ikääntyneen itsemääräämisoikeutta, kotihoitoa, omaishoidon tukea, vahingonkorvausta, palvelusetelin saamista, omaishoidon tukea ja erilaisten hakemusten pitkäksi koettuja käsittelyaikoja. Lisäksi on koettu tyytymättömyyttä saatuun kohteluun ja palveluun sosiaalihuollossa.

### Vammaispalvelut

Yhteydenotot (83 kpl) liittyivät suurimmaksi osaksi vammaispalvelulain mukaisten palvelujen saamiseen. Yhteydenottajat toivat esille kuljetuspalveluita, apuvälineitä, henkilökohtaista avustajaa, asumispalvelua, asunnonmuutostöitä ja palvelutarpeen arviota koskevia asioita. Lisäksi yhteydenotoissa käsiteltiin yleisemmin muun muassa kuntoutussuunnitelmaa, sopeutumisvalmennukseen pääsyä, kotona pärjäämisen haasteita, hakemusten pitkäksi koettuja käsittelyaikoja ja asiakkaan kokemusta siitä, ettei tule kuulluksi.

### Toimeentulotuki

Yhteydenotot (68 kpl) ovat koskeneet Kelan antamia toimeentulotukipäätöksiä, hyvinvointialueelta haettavaa ehkäisevää ja täydentävää toimeentulotukea, maksusitoumuksia, sosiaalista luottoa ja erilaisissa kuluissa, kuten esimerkiksi asumis- tai hautauskuluissa,

avustamista. Lisäksi yhteydenotoissa on tullut esille tyytymättömyyttä saatuun kohteluun ja palveluun sosiaalihuollossa.

#### Sosiaalityö ja -ohjaus

Yhteydenotot (31 kpl) ovat koskeneet tukiperhetoimintaa, palvelutarpeen arviointia, asiakasasiakirjoja, huoli-ilmoitusta, kriisiasumista, kuntouttavaa työtoimintaa, sosiaalista kuntoutusta, toimeentulotukea, ulosottoa, kuljetuspalveluita ja tyytymättömyyttä saatuun palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.

#### Perheoikeudelliset palvelut

Yhteydenotot (29 kpl) ovat koskeneet lapsen tapaamis- ja asumisjärjestelyjä, edunvalvontaa, elatusapua, omaisen tiedonsaantioikeutta ja tyytymättömyyttä saatuun kohteluun ja palveluun sosiaalihuollossa. Perheoikeudellisten palveluiden ja lastensuojelun yhteydenotoissa on paljon yhtymäkohtia.

#### Päihde- ja riippuvuustyön erityispalvelut

Yhteydenotot (19 kpl) ovat koskeneet tuettua asumista, asiakastietopyyntöjä, asumisyksikön ruokajärjestelyjä, asiakaslaskutusta, palvelutarpeen arviointia, huoli-ilmoituksen tekoa ja tyytymättömyyttä saatuun kohteluun ja palveluun sosiaalihuollossa.

#### Omaishoidontuki

Yhteydenotot (16 kpl) ovat koskeneet omaishoidontuen myöntämisen kriteereitä, omaishoidontuen takaisinperintää, omaishoidontuen päätösten oikaisuvaatimuksia, pitkiksi koettuja käsittelyaikoja ja omaishoitajan vapaita.

#### Kehitysvammapalvelut

Yhteydenotot (12 kpl) ovat koskeneet erityishuoltoa, asumispalveluita, omaisen tiedonsaantioikeutta, laajennettua edunvalvontaa, asiakastietolakia, ennakkollista lastensuojelua ja vahingonkorvauksen hakemista.

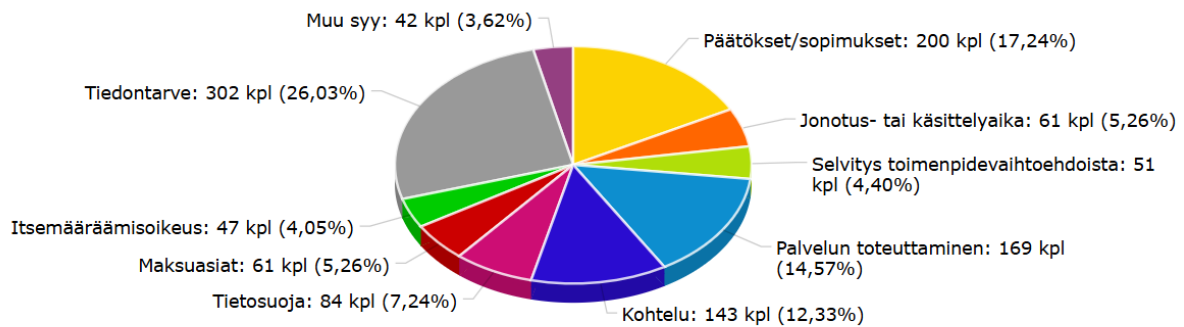
#### Kotihoito

Yhteydenotot (12 kpl) ovat koskeneet palvelutarpeen arviota ja palvelusuunnitelmaa, kotihoidon työntekijän valintaa, asiakaslaskutusta ja omaisten kokemaa tyytymättömyyttä palveluun.

#### Varhaiskasvatus

Yhteydenotot (12 kpl) ovat koskeneet varhaiskasvatuksen asiakasmaksun alentamista, erityishuoltoa ja pidennettyä esikouluoikeutta sekä tyytymättömyyttä varhaiskasvatuksen laatuun.

Kaikkien tehtäväalueiden yhteydenotoissa korostuivat sosiaalihuollon palveluiden toteuttamiseen liittyvät kysymykset.



Kuva 6. Sosiaaliasiavastaaville tulleiden yhteydenottojen syyt.

Sosiaaliasiavastaavien kolme yleisintä yhteydenoton syytä oli tiedon tarve, päätöksiin ja sopimukseen liittyvät asiat sekä palvelun toteuttaminen. Myös sosiaaliasiavastaavien käytössä olevassa tilastointiohjelmassa on mahdollisuus tarvittaessa valita yhdelle yhteydenotolle useampi yhteydenoton syy. Tämän vuoksi yhteydenottojen syitä on lukumääräisesti enemmän kuin yhteydenottoja.

Suurin osa (62 %) sosiaaliasiavastaavien toimenpiteistä oli yhteydenottajalle annettua neuvontaa asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyen. Muistutusneuvontaa annettiin 37 %:ssa yhteydenotoista ja muuta oikeusturvaneuvontaa 22 %:ssa yhteydenotoista. Muita toimenpiteitä oli annettu kanteluneuvonta, asioiden selvittäminen tai vaikuttamistoiminta.

## 6. Asiavastaavien huomioita potilaan ja asiakkaan oikeuksien toteutumisessa

Yksityisiin palveluntuottajiin liittyvien yhteydenottojen vähäinen määrä, kielellisten oikeuksien toteutuminen erityisesti ruotsinkielisissä palveluissa, heikossa ja haavoittuvassa

asemassa olevien potilaiden ja asiakkaiden osallisuus, asiakasohjausryhmien toiminta ja uudistunut vammaispalvelulaki ovat asioita, joihin asiavastaavat kiinnittivät erityistä huomiota vuonna 2024.

Huomion kiinnittäminen näihin ilmiöihin on keskeistä, jotta mahdolliset oikeuksien toteutumisen esteet voidaan tunnistaa ja niihin voidaan reagoida ajoissa. Se edistää yhdenvertaisuutta, palvelujen laatua ja asiakkaiden luottamusta sosiaali- ja terveydenhuoltojärjestelmään. Erityisesti haavoittuvassa asemassa olevien asiakkaiden kohdalla varhainen reagointi on oikeusturvan ja osallisuuden kannalta ratkaisevaa.

## 6.1 Yhteydenotot yksityisiin palveluntuottajiin liittyen

Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista (739/2023) edellyttää, että asiavastaavan tehtäviä hoitavien henkilöiden nimi- ja yhteystiedot, koulutus ja toiminnan järjestäjä kerätään valtakunnalliseen rekisteriin. Rekisteriä ylläpitää Valvira. Ennen lakimuutosta tämänkaltaista rekisteriä ei ollut. Lisäksi palveluntuottajien tavat toteuttaa lakisääteistä asiavastaavapalvelua vaihtelivat merkittävästi; aiemmin ei ollut tavatonta, että yksikön työntekijä hoiti potilasasiamiehen tai sosiaaliasiamiehen tehtäviä oman toimensa ohella. Edellä mainittujen seikkojen vuoksi hyvinvointialueiden asiavastaavien oli haastavaa arvioida, millaiseksi yksityisten palveluntuottajien asiakkaiden ja potilaiden yhteydenottomäärä muodostuisi 1.1.2024 alkaen, jolloin yksityisten järjestämien ja tuottamien terveyden- ja sosiaalihuollon palveluiden potilas- ja sosiaaliasiavastaavatoiminnan järjestämisvastuu siirtyi hyvinvointialueille.

Ensimmäisen vuoden perusteella vaikuttaa siltä, että yksityisten terveydenhuollon palveluntuottajia koskevat yhteydenottomäärät ovat varsin maltillisia: Varsinais-Suomen hyvinvointialueella yksityisen terveydenhuollon palveluista yhteyttä ottavien osuus on noin kaksi prosenttia kaikista yhteydenotoista. Sosiaaliasiavastaavien tilastoinnista vastaavaa lukua yksityisiä sosiaalihuollon palveluntuottajia koskevista yhteydenotoista ei ole saatavilla. Yhteydenottojen vähäisyys johtunee osittain lakimuutoksen tuoreudesta ja tiedonkulun haasteista. Varsinais-Suomen hyvinvointialueen potilasasiavastaaville tulleissa yhteydenotoissa on tullut ilmi, että tiedottaminen potilas- tai sosiaaliasiavastaavatoiminnan järjestämisvastuun siirtymisestä hyvinvointialueille yksityisten palveluntuottajien osalta on

hyvin vaihtelevaa. Monilta osin tiedottamisessa on vielä runsaasti parannettavaa. Valitettavan monesta palveluyksiköstä puuttuu asiavastaavien saaman tiedon mukaan Valviran omavalvontamääräyksen velvoittamat tiedot potilas- tai sosiaaliasiavastaavien tehtävistä ja yhteystiedoista.

Potilasasiavastaaville tulleissa yhteydenotoissa on tullut esiin, että jotkin yksityiset terveydenhuollon toimijat kehottavat tyytymättömiä potilaita ja asiakkaita olemaan yhteydessä omien yksikköjensä *potilasyhteyshenkilöihin*, joiden tehtävänkuva vastaa potilasasiavastaavan lakisääteistä tehtävänkuva. Asiasta on informoitu Valviraa, sillä on tärkeää varmistaa, että asiakkailla on tosiasiallinen pääsy lakisääteisiin oikeusturvakeinoihin. Lisäksi potilasasiavastaavan tehtävien korvautuminen muulla sisäisellä toiminnolla saattaa aiheuttaa sekaannusta asiakkaiden ja potilaiden keskuudessa sekä vaarantaa puolueettomuuden ja riippumattomuuden potilaan ja asiakkaan oikeuksien toteutumisessa.

Toisaalta taas yhden suuren yksityisen terveydenhuollon palveluntarjoajan monissa toimipisteissä on selkeästi nähtävillä tieto potilas- ja sosiaaliasiavastaavatoiminnan järjestämisvastuusta hyvinvointialueella, samoin tieto mistä hyvinvointialueiden potilasasiavastaavien yhteystiedot löytyvät. Yrityksen yhteyshenkilö on tehnyt aktiivisesti yhteistyötä hyvinvointialueiden potilasasiavastaavien kanssa, informoinut hyvinvointialueita mm. heillä olevasta muistutuslomakkeesta ja muista potilaiden asemaa ja oikeuksia edistävästä yksityiskohdista sekä potilasasiavastaavien käytettävissä olevista yrityksen ammattilaisten yhteystiedoista potilaiden aseman ja oikeuksien edistämiseen liittyvissä asioissa.

Yksityisiä terveydenhuollon palveluntuottajia koskevat yhteydenotot liittyivät pitkälti samanlaisiin tilanteisiin kuin julkisella puolella. Yhteydenottoyksiksi on tilastoitu potilaan ja omaisen tiedonsaantioikeutta koskevia ongelmia, potilasvahinkoepäilyjä, tyytymättömyyttä hoidon laatuun (erityisesti psykoterapiaan ja hammaslääkäripalveluihin), puutteelliseksi tai virheelliseksi koettuja potilaskirjauksia, puutteelliseksi koettuja tutkimuksia sekä viiveitä ja virheitä diagnosoinnissa.

Yksityisen sosiaalihuollon puolella yhteydenotot liittyivät ympärivuorokautisen asumisen palveluiden laatuun ja ns. laitospöytäkirjan käyttöön. Lisäksi oli tilastoitu yksi vaaratilanne.

## 6.2 Kielellisten oikeuksien toteutuminen

Kaksikielisen hyvinvointialueen asiakkaan on saatava sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita sekä suomeksi että ruotsiksi oman valintansa mukaan – kyse ei siis ole asiakkaan kielitaidosta vaan kyseessä on asiakkaan valinta. Omakielisen palvelun saaminen pitää olla asiakkaalle helppoa, eikä asiakasta saa asettaa tilanteeseen, jossa hän joutuu erikseen pyytämään suomen- tai ruotsinkielistä palvelua. Kielellisten oikeuksien toteutuminen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelutilanteissa vaikuttaa suoraan moniin muihin potilaan oikeuksiin, esimerkiksi itsemääräämisoikeuteen, osallisuuden kokemukseen ja potilasturvallisuuteen. (Lindholm 2023). Kielellisten oikeuksien toteutuminen on myös merkittävä tekijä potilaan tiedonsaantioikeuden toteutumisessa.

Varha on yksi Suomen seitsemästä kaksikielisestä hyvinvointialueesta. Varhan asiavastaavat seuraavat vuosittain potilaiden ja asiakkaiden kielellisten oikeuksien toteutumista. Alla on lyhyt kooste potilasasiavastaaville tulleista kielellisiä oikeuksia koskevista yhteydenotoista vuodelta 2024. Sosiaaliasiavastaavien tilastoiduissa yhteydenotoissa kielelliset oikeudet eivät ole tulleet esiin.

### 6.2.1 Yhteydenotot kielellisissä oikeuksissa

- Potilas ei ole päässyt hänelle suositeltuihin ADHD-tutkimuksiin, koska tarjolla ei ole ollut ruotsinkielistä tutkimuksen tekijää.
- Ruotsinkielinen omainen sai muistutusvastauksen lapsen asiassa vain suomeksi.
- Terveyskeskus ei järjestänyt ruotsinkielistä unikoulua.
- Potilas ei saanut pyynnöstään huolimatta ruotsinkielistä palvelua lääkärin vastaanotolla.
- Potilas kertoi vaikeuksista saada lääkäarinaikaa ruotsia puhuvalle lääkärille.
- Omainen kertoo lääkärin puhuneen "huonoa ruotsia" iäkkäälle ruotsinkieliselle potilaalle. Lääkärille oli tarjottu mahdollisuutta kertoa asioista suomeksi, mutta lääkäri oli halunnut jatkaa ruotsiksi puhumista. Omainen koki tämän riskinä potilasturvallisuudelle.
- Ruotsinkielinen potilas oli tyytymätön ruotsiksi kirjoitettuun muistutusvastaukseen ja pohti, onko ruotsiksi kirjoittaminen voinut vaikuttaa vastauksen laatuun.
- Ruotsinkielinen asiakas kertoo, että Varha on alkanut lähettää laskuja suomeksi.
- Neljä yhteydenottajaa kertoi saaneensa suomenkieliset potilasasiakirjat.

- Lisäksi potilasasiavastaaville tuli yksi yhteydenotto viittomakielisestä potilaasta: omainen oli joutunut toimimaan tulkkina, kun toimenpiteeseen saapuvalla potilaalla ei järjestynyt viittomakielen tulkkiä hoitavalta taholta.

### 6.3 Heikossa ja haavoittuvassa asemassa olevat asiakkaat ja potilaat

Asiavastaavat kiinnittävät erityistä huomiota haavoittuvassa asemassa olevien potilaiden ja asiakkaiden oikeuksien toteutumiseen ja niiden edistämiseen niin omassa toiminnassaan kuin yleisemmälläkin tasolla.

Asioita, joihin potilasasiavastaavat ovat kiinnittäneet huomiota:

- palvelujen hajanaisuus, julkisen sektorin byrokratia ja pitkät hoitojonot voivat kuormittaa erityisesti mielenterveyspotilaita, joilla on jo ennestään haasteita jaksamisen kanssa
- digiasioinnin lisääntyminen voi vaikeuttaa erityisesti haavoittuvassa asemassa olevien potilaiden ja asiakkaiden asemaa ja heidän oikeuksien toteutumista, jos digiasiointia tarjotaan ainoana tai ensisijaisena asiointivaihtoehtona
- asiakasmaksujen kallistuminen voi heikentää ihmisten toimeentuloa ja aiheuttaa eriarvoisuutta hoitoon pääsyssä.

Asioita, joihin sosiaaliasiavastaavat ovat kiinnittäneet huomiota:

- rakenteellisen sosiaalityön haasteet ja niiden vaikutus asiakkaan saaman palvelun vaikuttavuuteen ja mielekkyyteen (ks. alempana huomiot asiakasohjausryhmistä)
- asiakkaiden tiedonsaantiin ja tietojen löydettävyyteen liittyvät haasteet
- digiasioinnin lisääntyminen voi hankaloittaa sosiaalihuollon asiakkaiden mahdollisuuksia edistää omaa asiaansa

### 6.4 Asiakasohjausryhmät

Varhan sosiaaliasiavastaavat ovat kiinnittäneet huomiota valtakunnallisella tasollakin puhututtaviin asiakasohjausryhmiin. Asiakasohjausryhmä suunnittelee ja koordinoi asiakkaan palveluita ja päättää esimerkiksi siitä, järjestetäänkö sosiaalityöntekijän asiakkaalleen hakema

palvelu omana vai ostopalveluna. Kentällä on pohdittu muun muassa asiakasohjausryhmän juridisia epäselvyyksiä ja ammattieettistä puolta.

Myös Varhalla toimii asiakasohjausryhmä: asiakas- ja palveluohjaus Soihtu. Soihtu tekee palvelutarpeen arviointia lapsille ja alle 65-vuotiaille aikuisille. Jos yhteydenottajalla on jo sosiaalihuollon asiakkuus, hänet ohjataan olemaan yhteydessä omaan sosiaalityöntekijään. Vuonna 2024 Soihtu-tiimit toimivat sote-alueittain. 1.1.2025 alkaen toiminta on jaettu kuntakohtaisesti keskiseen, läntiseen, itäiseen ja Turun alueen tiimeihin. Soihtu-tiimit tekevät palvelutarpeen arvioita, tarjoavat sosiaalihuollon neuvontaa ja ohjausta ja lisäksi matalan kynnyksen terveydenhuollon palveluita. Myös Varhan alueella tehdyt huoli-ilmoitukset ja kiireettömät lastensuojeluilmoitukset ohjautuvat Soihtu-tiimeille. Soihtu-tiimit vastaanottavat vuositasolla valtavan määrän yhteydenottoja, joista valtaosa ei johda laajempiin palvelutarpeen arviointeihin. Vuonna 2024 yhteydenottoja oli vastaavan asiakasohjauspäällikön mukaan yli 20 000.

Sosiaaliasiavastaavat nostavat esille asiakasohjauksen merkittävän roolin sosiaalihuollon palveluiden myöntämisessä. Jo ensikontaktissa työntekijän pitäisi kartoittaa riittävällä tasolla asiakkaan elämäntilanne ja varmistaa mahdollinen tarve sosiaalihuollon palveluille. Asiakkaalla on oikeus saada selvitys eri toimenpidevaihtoehdoista, ohjausta palvelujen hakemisessa ja tarvittaessa jopa hakemisessa avustamista.

Sosiaalihuollon asiakkaan ja palveluja mahdollisesti tarvitsevan asiakkaan on tärkeä tietää, mistä hän voi hakea palveluja ja millä perusteilla niitä myönnetään. Usein asiakas, hänen omaisensa tai edustajansa ottaa yhteyttä esimerkiksi puhelimitse siihen tahoon, jonka olettaa vastaavan palveluiden järjestämisestä. Tietoa etsitään paljon myös netistä, esimerkiksi Varhan omilta internetsivuilta. Sosiaaliasiavastaavien saamista yhteydenotoissa nousi esille asiakkaiden vaikeus löytää omatoimisesti tietoa Varhan sosiaalihuollon palveluista. Sekä asiakkailta että työntekijöiltä on tullut palautetta, jossa Varhan internetsivut on koettu vaikeiksi käyttää. Asia on verkkotoimituksen tiedossa ja joitakin parannuksia on jo tehty.

Hyvinvointialueen käytäntö viedä palvelulomakkeita ja -hakemuksia sähköisille alustoille on laajentanut palveluiden hakemisen mahdollisuuksia, mutta verkkoasiointi ei ole kaikille asiakkaille tai heidän puolestaan asioiville tahoille luontevaa tai välttämättä edes mahdollista. Sosiaaliasiavastaavat haluavat muistuttaa tässä kohtaa myös viranomaisen mahdollisuudesta ottaa vastaan asiakkaan suullinen hakemus. Asiavastaaville tulevissa yhteydenotoissa nousee

monesti esille asiakkaan oma ajatus kyvyttömyydestä täyttää hakemuksia tai ymmärtää vaadittuja selvityksiä, joita häneltä edellytetään.

## 6.5 Vammaispalvelulain muutos

1.1.2025 voimaan tullut, kolmen vuoden siirtymäajan sisältävä uusi vammaispalvelulaki (675/2023) muuttaa vammaisten asiakkaiden palveluprosesseja. Vammaisen henkilön osallisuutta asiakasprosessissa korostetaan, palvelusuunnitelma muuttuu asiakassuunnitelmaksi ja erillissäännös siitä, kuinka kauan asian käsittely saa kestää, poistuu kokonaan.

## 7. Varhan yhteistoimintaneuvotteluiden vaikutus asiavastaavayksikön toimintaan

1.1.2023 toimintansa aloittanut Varsinais-Suomen hyvinvointialue on muiden hyvinvointialueiden tapaan käynyt pitkiä ja raskaita yhteistoimintaneuvotteluja vuoden 2024 aikana. Tilanne on vaikuttanut välillisesti myös asiavastaavayksikön toimintaan. Työtä on tehty hyvinvointialueen henkilöstömuutosten ja epävarmuuden keskellä samalla kun yhteydenottomäärät terveydenhuollon puolella ovat jatkaneet kasvuaan. Sosiaaliasiavastaavien yhteydenottojen kehityssuunnasta olevia luotettavia tilastotietoja ei ole hyvinvointialueen asiavastaavayksikön osalta vielä saatavilla.

Täydennyskouluttautuminen on ollut eri toimijoiden järjestämien maksuttomien koulutusten varassa. Maksullisiin koulutuksiin ei ole valitettavasti ollut mahdollisuutta osallistua haastavan taloudellisen tilanteen vuoksi. Lainsäädännön sekä sosiaali- ja terveydenhuollossa tapahtuvien jatkuvien muutosten sekä asiavastaavatoiminnan kehittämisen näkökulmista kouluttautuminen ja tapaamiset kasvotusten ammatillisissa koulutuksissa muiden alueiden asiavastaavien kanssa olisi ensiarvoisen tärkeää. Hyvinvointialueen potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien toiminnan kehittämiseen ja täydennyskoulutukseen sovelletaan, mitä sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain 32 ja 59 §:ssä säädetään. Asiavastaavat ovat hyödyntäneet Varhan sisäisiä ja muiden tahojen järjestämiä maksuttomia koulutuksia ja webinaareja osaamisen ylläpitämiseen.

## 8. Asiavastaavien työn laadunhallinta

Varhan asiavastaavayksikössä noudatetaan työssä yhdessä sovittuja toimintatapoja. Yhtenäisillä toimintatavoilla pyritään edistämään yhdenvertaisuuden toteutumista. Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien palveluprosessi on kuvattu IMS-toimintajärjestelmään (IMS = Integrated Management System), joka tukee laadunhallintaa ja johtamista. IMS myös parantaa organisaation läpinäkyvyyttä. Hyvin tehty prosessikuvaus vastaa yksikön todellista toimintaa ja auttaa toiminnan suunnittelussa ja seuraamisessa.

Varhalla on käytössä asiakaspalauttejärjestelmä. Potilas- ja sosiaaliasiavastaavatoiminnasta kerätään asiakaspalautteita Varhan nettisivupalautteen avulla. Varhan kaikissa palautekyselyissä on käytössä NPS –kysymys ja seitsemän terveyden- ja hyvinvoinninlaitoksen (THL) määrittämää kysymystä. Potilas- ja sosiaaliasiavastaavayksikköä koskevia asiakaspalautteita saatiin vuodelta 2024 ainoastaan neljä kappaletta. Valtaosa muista potilas- ja sosiaaliasiavastaavayksikköön osoitetuista palautteista on koskenut tiettyä sosiaali- tai terveydenhuollon palvelua, ei itse potilas- tai sosiaaliasiavastaavatoimintaa.

Asiakaspalauttekanava ei ole tuottanut toivotulla tavalla yhteydenottajien kokemusta potilas- ja sosiaaliasiavastaavayksiköstä saadusta palvelusta toiminnan kehittämisen tueksi. Palautteiden antamista potilas- ja sosiaaliasiavastaavatoiminnasta on pyritty edistämään laittamalla suora linkki palautelomakkeeseen potilas- ja sosiaaliasiavastaavien lähettämien sähköpostien yhteyteen. Tämäkään ei ole lisännyt saatujen palautteiden määrää. Jatkossa pohdittavaksi tulee paperisten palautelomakkeiden mahdollinen hyödyntäminen. Lisäksi asiavastaavat saavat paljon suoraa palautetta jo asiakaskontaktin aikana. Tällaisissa palautteissa korostuu tyytyväisyys ja kiitollisuus siitä, että asiakas on tullut kuulluksi ja hänet on kohdattu kiireettömästi ja asiakaslähtöisesti. Kiitoksista välittyvä kokemus asiakaslähtöisen kohtaamisen tärkeydestä.

## Lopuksi

Yleisinä huomioina potilaan ja asiakkaan oikeuksien toteutumisen näkökulmasta on potilaiden, asiakkaiden ja omaisten riittävä ja ymmärrettävä tiedonsaanti. Potilaan tai asiakkaan on hankala osallistua itseään tai omia asioitaan koskevaan päätöksentekoon, ellei hänellä ole riittävästi tietoa. Myös potilas- ja sosiaaliasiavastaavien saamien yhteydenottojen taustalla on monesti omaa hoitoa tai palvelua koskevaan päätökseen tai sen perusteluihin liittyvä yhteydenottajan kokemus riittämätön tiedonsaanti tai kokemus siitä, että tieto ei ole ollut vastaanottajalle ymmärrettävää. Tiedonsaantiin liittyy myös asiavastaavien saamat palautteet vaikeudesta löytää tietoa Varhan verkkosivuilta.

Toinen potilas- ja sosiaaliasiavastaavien yhteydenotoissa esiintyvä ilmiö liittyy haasteisiin saada yhteyttä yksikköön sekä siitä, että potilaat eivät saa aikaa terveysasemalle lääkärin vastaanotolle. Yhteydenottajien kertoman mukaan ajanvarausta ei ole joko avattu tai ettei uusia potilaita oteta jonoon. Näissä tilanteissa yksiköstä on pyydetty potilasta ottamaan yhteyttä myöhemmin uudelleen. Ei ole myöskään tavatonta, että potilaan yhteydenottoon vastataan tekstiviestillä, jossa todetaan yksiköstä otettavan yhteyttä, mutta yhteydenottoa yksiköstä ei kuitenkaan tule. Pohdittavaksi jää, näkyvätkö nämä potilaat hoitotakuun toteutumista kuvaavissa tilastoissa lainkaan. Yhteydenotoissa ilmenee myös, ettei Varhan erikoissairaanhoidon kiireettömän hoidon määräajat kaikilta osin toteudu säädettyssä ajassa. Tilanne on huolestuttava etenkin psykiatrisessa erikoissairaanhoidossa, jossa hoitoon pääsyä voi potilasasiavastaaviin yhteyttä ottaneiden potilaiden kokemuksen mukaan joutua odottamaan pitkään.

Yleisenä huomiona voidaan todeta, että palveluiden saatavuuteen ja saavutettavuuteen tulisi kiinnittää huomiota. Digitaalisten palveluiden lisääntyessä tulee muistaa haavoittuvassa asemassa olevat asiakkaat ja potilaat. Tärkeää on edistää yhdenvertaisuuden toteutumista varmistamalla esteetön asiointi henkilöille, joilla ei ole kykyä tai mahdollisuutta hyödyntää digitaalisia palveluita.

Potilaan ja asiakkaan aseman ja oikeuksien edistämisen näkökulmasta olisi myös tärkeää saada tietoa, kuinka muistutuksia toimintayksiköissä käsitellään ja minkälainen vaikuttavuus muistutuksista saaduilla palautteilla on toiminnan kehittämiseen, potilas- ja asiakasturvallisuuden edistämiseen tai potilaan ja asiakkaan aseman tai oikeuksien toteutumisen parantamiseen.

Terveydenhuollon suurten yksityisten toimijoiden kanssa yhteistyötä potilaan ja asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumiseksi on jatkossakin edistettävä ja vastaavasti etenkin pienten yksityisten toimijoiden tietoisuutta asiavastaavatoiminnasta ja toiminnan järjestämisvastuusta on tarpeen lisätä.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavapalveluiden saatavuus, saavutettavuus ja mahdollisuus lähipalveluun on turvattava myös jatkossa. Potilas- ja sosiaaliasiavastaavatoiminta ja asiavastaavan tehtävät ovat vielä monilta osin vieraita niin kansalaisille kuin henkilöstöllekin, joten tiedottamista tulee tehdä aktiivisesti jatkossakin.

Toimintaa yhtenäistävä ja keskittävä laki oli kaivattu muutos potilaan ja asiakkaan oikeuksien yhdenvertaisen toteutumisen näkökulmasta. Riippumattomuuteen ja puolueettomuuteen on kiinnitetty entistä enemmän huomiota. Kelpoisuusvaatimukset, vastuuhenkilön nimeäminen, tilastointivelvoite, Valviran rekisteri asiavastaavista ja vuosittaisen selvityksen laatiminen edistävät kaikki omalta osaltaan toiminnan vaikuttavuutta ja potilaan aseman, oikeuksien sekä oikeusturvan toteutumista.

Varhan potilas- ja sosiaaliasiavastaavayksikkö toimii itsenäisesti, riippumattomasti ja puolueettomasti. Toiminnan järjestäminen omana hallinnollisena kokonaisuutenaan mahdollistaa potilaiden ja asiakkaiden aseman ja oikeuksien edistämisen parhaalla mahdollisella tavalla. Varhan asiavastaavayksiköllä on ollut mahdollisuus tehdä laajalti yhteistyötä eri sidosryhmien ja asiantuntijoiden kanssa sekä jalkautua Varhan alueen asukkaiden pariin. Näistä kohtaamisista saatu tieto, kokemukset ja osaaminen välittyvät asiavastaavatyön kautta Varsinais-Suomen hyvinvointialueiden asiakkaille, potilaille ja heidän läheisilleen, mutta myös sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisille. Yhteistyössä edistämme potilaan ja asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumista Varsinais-Suomen hyvinvointialueella.

## Lähdeluettelo

Edilex. Hallintolaki 434/2003. [434/2003 | Lainsäädäntö | Finlex](#)

Edilex. Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi potilasasiavastaavista ja sosiaali-asiavastaavista sekä varhaiskasvatuslain 53 §:n muuttamisesta (HE 300/2022). [HE 300/2022 | EDILEX](#)

Lindholm J. Hyvil 15.5.2023 viitattu 24.1.2025 <https://www.hyvil.fi/wp-content/uploads/2023/10/Muistio-Hyvinvointialueen-kaksikielisyys-kaytannossa.pdf#:~:text=Sosiaali-%20ja%20terveydenhuolto%20on%20j%C3%A4rjestett%C3%A4v%C3%A4%20sek%C3%A4%20suomeksi%20ett%C3%A4,k%C3%A4ytt%C3%A4%C3%A4%20suomea%20tai%20ruotsia%20ei%20riipu%20h%C3%A4nen%20kie-litaidostaan>.

Valvira (8.5.2024). Määräys sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta. [Valviran määräys omavalvontasuunnitelman tarkemmasta sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta](#).